LE POINT EN RECHERCHE

Février 2003 Série socio-économique Numéro 110

EFFETS ÉVOLUTIFS DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE SUR L'ABORDABILITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ DU FINANCEMENT À L'HABITATION AU CANADA

Introduction

Le commerce électronique s'entend de l'activité commerciale réalisée par l'entremise des technologies accessibles par Internet. Le commerce électronique place l'ordinateur et le réseau Internet au centre du processus de communication et de collaboration entre les partenaires commerciaux. En ce qui concerne les prêts hypothécaires, le commerce électronique décrit le matériel, les logiciels et les applications réseau qui permettent aux intervenants du processus relatif aux prêts hypothécaires de partager et de collaborer par la voie électronique afin de produire, de conclure et d'administrer, en direct, les demandes de prêt hypothécaire.

La présente étude a pour but d'expliquer la façon dont les processus et les intervenants reliés aux offres de prêt hypothécaire peuvent être touchés par les technologies du commerce électronique et d'examiner les effets de ces changements sur l'abordabilité et l'accessibilité du financement à l'habitation au Canada d'ici 2006.

Jusqu'à maintenant, les industries hypothécaires du Canada et des États-Unis ont développé différemment le commerce électronique. Le rapport vise à comprendre les grandes tendances sur le marché hypothécaire canadien. C'est pourquoi il compare et met en contraste les modèles d'octroi des prêts hypothécaires ainsi que les rôles des intervenants américains et canadiens afin d'expliquer les effets de la technologie du commerce électronique sur la structure de l'industrie hypothécaire et, en bout de ligne, le consommateur canadien.

Méthode

Les constatations sont fondées sur des recherches étendues au niveau primaire et secondaire comprenant ce qui suit :

- Plus de 170 articles, journaux et sites Web;
- Plus de 50 entrevues réalisées en 2001 auprès d'intervenants de l'industrie aux États-Unis et au Canada, notamment des dirigeants de banques traditionnelles et de banques présentes sur Internet, des prêteurs hypothécaires spécialisés, des tiers fournisseurs de services, des firmes de consultants, des autorités de réglementation, des assureurs hypothécaires et des hommes de loi du domaine immobilier.

La recherche a focalisé principalement sur les réponses institutionnelles aux technologies du commerce électronique. Les constatations de l'auteur reflètent les vues des leaders d'opinion des industries hypothécaires canadiennes et américaines de même que des administrations publiques connexes. En raison de la nature concurrentielle du marché hypothécaire au Canada et aux États-Unis, les sources de ces informations ne sont pas identifiées directement dans le rapport. L'étude et les constatations ont été examinées minutieusement sous forme d'ébauche par les participants aux entrevues et d'autres chefs de file de l'industrie qui ont validé l'information, les hypothèses et les conclusions présentées.

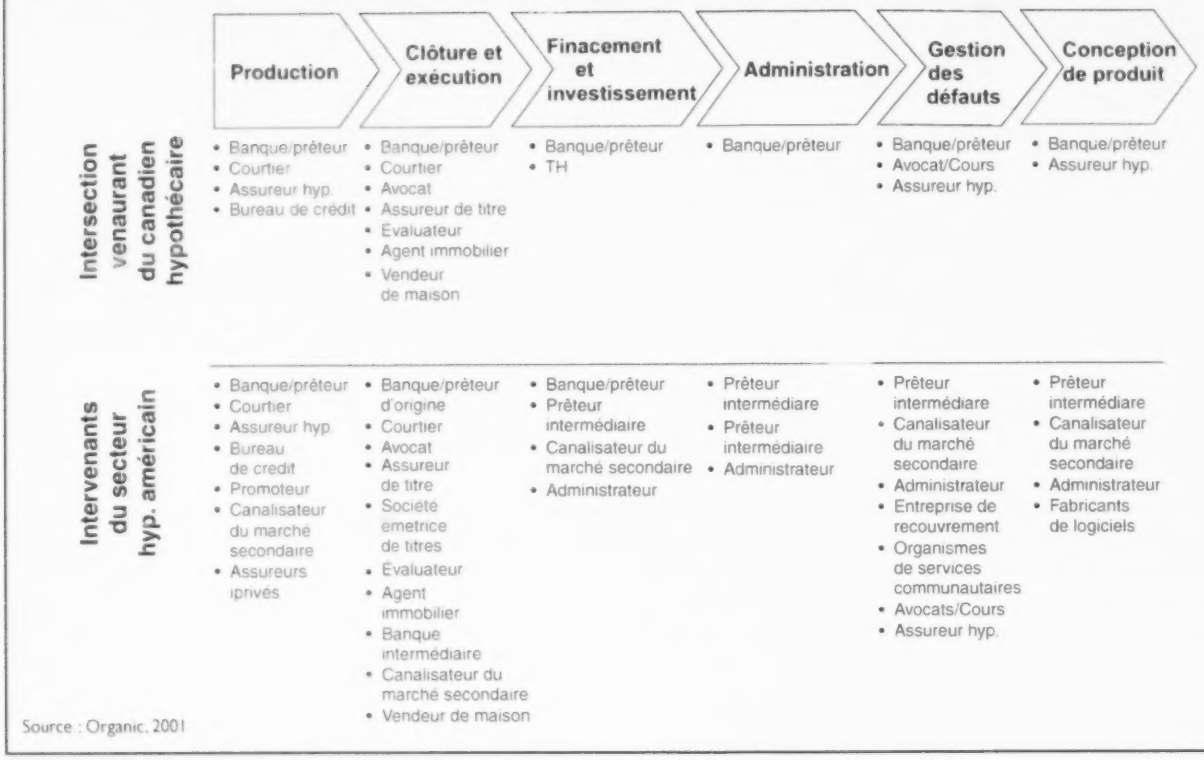
SCHL CMHC

62794

AU COEUR DE L'HABITATION

Canada

Figure 1 : Résumé du processus relatif à la chaîne de valeur hypothécaire et des rôles des intervenants



Source : Organic, 2001

Contexte

Un prêt hypothécaire comprend une série complexe d'évaluations du risque et de processus juridiques et financiers englobant de multiples intervenants privés et publics. Le rapport fait appel à l'outil intellectuel de la chaîne de valeur (voir le figure 1) pour étudier l'effet du commerce électronique sur l'industrie hypothécaire. La chaîne de valeur hypothécaire se compose de six processus clés :

- Production;
- Clôture et exécution;
- Financement et investissement;
- Administration;
- Gestion des défauts;
- Conception de produit.

Ces fonctions sont courantes dans le processus hypothécaire, tant au Canada qu'aux É.-U., quoique l'étude ait trouvé que le rôle des divers intervenants de la chaîne de valeur hypothécaire variait beaucoup, tel que décrit ci-après. On a trouvé que ces variations de rôles étaient responsables des différences structurelles et économiques de l'industrie et, en bout de ligne, de l'effet prévu des technologies du commerce électronique.

Les structures des industries des services hypothécaires canadiennes et américaines sont très différentes. Au Canada, les institutions financières sont surtout de grands organismes nationaux et autonomes qui n'ont pas l'habitude de faire appel à des fournisseurs de services externes pour les composantes importantes de leurs activités. Au contraire, les institutions financières canadiennes ont eu tendance à appliquer au sein de leur structure d'entreprise des solutions protégées par une marque déposée pour le traitement des produits hypothécaires. L'importance de ces entreprises et leur vaste portée leur fournissent des économies en termes de traitement et d'investissement. Habituellement, le processus hypothécaire appartient aux institutions financières dans le scénario canadien, tout comme les fonds et les systèmes informatiques qui l'étayent.

Les institutions financières américaines ont évolué différemment en raison des variations des structures au niveau de la réglementation et de la concurrence. L'industrie des services hypothécaires des É.-U. se compose d'environ 100 000 entreprises. C'est ce qui explique pourquoi l'industrie tente de réaliser des économies d'échelle par l'entremise de ses fournisseurs. En règle générale, les institutions financières américaines tendent à impartir des composantes importantes de

leurs processus hypothécaires à d'autres entreprises (p. ex. les systèmes informatiques et les fonctions de travail). Les produits hypothécaires américains sont constitués d'une série de composantes imparties. Par conséquent, il n'est pas rare, dans le modèle américain, que le prêt hypothécaire soit consenti par une banque mais administré par une entreprise spécialisée, et que les fonds soient avancés par un autre intermédiaire financier. Dans ce cas-ci, on parle généralement de modèle multipartite.

Le milieu des intervenants multipartites du système bancaire de crédit hypothécaire des É.-U. comporte aussi des processus connexes comme l'enregistrement des titres. Le milieu du traitement des prêts et des titres hypothécaires américains est beaucoup plus complexe étant donné le nombre plus élevé qu'au Canada de tiers susceptibles de participer à la transaction. Le système américain est aussi plus flexible : il permet davantage de types de concurrences et on pense qu'il permet d'innover encore plus.

Cependant, le moins grand nombre de concurrents dans l'industrie hypothécaire canadienne n'indique pas une absence d'économies d'échelle (obtenues par l'entremise de la taille des banques et de l'intégration verticale) ni une absence de concurrence au niveau des consommateurs (car une concurrence s'exerce au niveau des caractéristiques hypothécaires, qu'elles soient liées aux prix ou non).

En ce qui a trait au commerce électronique, bien des personnes interviewées pensaient que les petites entreprises créées récemment étaient les plus novatrices. Ces entreprises sont beaucoup plus courantes dans l'industrie hypothécaire américaine que canadienne.

Constatations

De nombreux participants aux entrevues prévoient que les technologies du commerce électronique permettront aux tendances présentes sur le marché de se raffermir. Bien qu'il y ait eu beaucoup de battage publicitaire à propos des technologies du commerce électronique dans les médias, le rapport conclut que ces technologies ne provoqueront pas de changement important dans l'industrie hypothécaire canadienne d'ici 2006. Les effets du commerce électronique devraient être minimes au cours de cette période : ils devraient contribuer au renforcement des conséquences des percées technologiques déjà réalisées par l'industrie et des autres tendances sous-jacentes présentes sur le marché comme l'impartition.

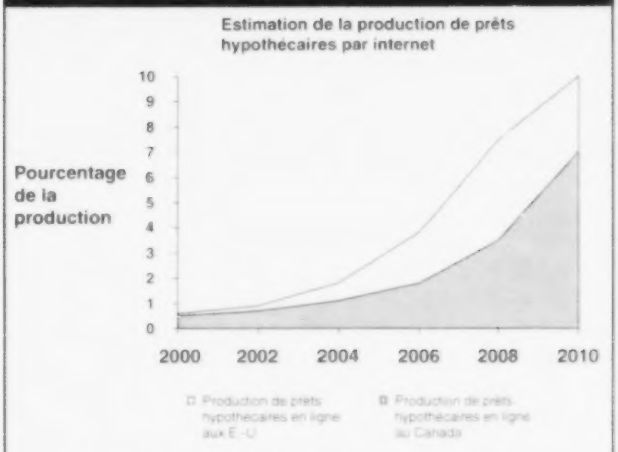
L'industrie hypothécaire adoptera des approches différentes pour la mise en oeuvre des technologies du commerce électronique. Généralement, les participants aux entrevues ont indiqué que la plupart des banques et des prêteurs du Canada et des É.-U. adoptaient une approche progressive pour la mise en oeuvre des solutions relatives au commerce électronique au sein de leur infrastructure. Si quelques personnes ont indiqué qu'elles pensaient mettre de l'avant des projets pilotes sur des applications spécifiques des méthodes reliées au commerce électronique dans leurs activités hypothécaires, de façon générale, les répondants laissaient entendre que la plupart des efforts déployés en matière de commerce électronique étaient reportés en attendant que des solutions claires sur les logiciels et le fonctionnement soient offertes sur le marché. En effet, il existe actuellement une certaine confusion sur le marché quant aux normes et aux capacités de même qu'à la compatibilité avec les méthodes de travail existantes.

Le gros des effets des technologies du commerce électronique ne devrait pas se faire sentir sur le marché canadien avant 2006. Cependant, des changements comme la mise en oeuvre de technologies sur la documentation électronique et l'acheminement du travail devraient se produire dans l'industrie hypothécaire canadienne entre 2001 et 2006. Ainsi, on s'attend à ce que les technologies du commerce électronique aient des effets importants à long terme, soit après 2006. Plusieurs répondants ont mentionné que les effets de ces changements pourraient inciter éventuellement l'industrie hypothécaire canadienne à évoluer sous forme de modèle multipartite — bien qu'ils aient suggéré que le modèle multipartite canadien ne serait pas aussi poussé que le modèle actuel de l'industrie américaine en termes de portée et de taille.

Les répondants s'entendaient pour dire que la production de prêts hypothécaires en ligne demeurerait limitée au cours de la période de 2001 à 2006, tant au Canada qu'aux É.-U. D'ici 2006, la production de prêts hypothécaires en ligne devrait augmenter pour passer d'environ 0,5 % en 2001, dans les deux pays, à 2 % au Canada, et à 4 % aux É.-U. À cause de différences de structure et d'attraction exercée par les marques, la production en ligne devrait augmenter plus vite aux É.-U. qu'au Canada, où les services continuent d'être offerts par de bonnes structures de succursales et de courtiers. À l'heure actuelle, la recherche a démontré que les consommateurs des deux pays préfèrent nettement traiter avec des personnes pour les transactions hypothécaires étant donné l'importance relative et la complexité perçue de celles-ci. Par conséquent, les prédictions formulées au début quant à l'importance que revêtiraient les activités en ligne des prêteurs ne se sont pas concrétisées sur le marché. L'intérêt des

consommateurs à l'égard des prêts hypothécaires souscrits en ligne pourrait augmenter lentement, au fur et à mesure que les gens s'habitueront aux transactions en ligne de façon générale.

Figure 2 : Production de prêts hypothécaires en ligne de 2000 à 2010 : Canada et États-Unis



Sources : Morgan Stanley Dean Witter, entrevues menées par Organic

La recherche a amené l'auteur à conclure que les technologies du commerce électronique comme l'échange de données informatisé pourraient accélérer l'évolution des services hypothécaires canadiens entre 2001 et 2006. Ainsi, on délaisserait les méthodes de traitement des prêts hypothécaires intégrées verticalement (c'est-à-dire où un établissement prêteur gère la plupart des composantes d'un prêt) pour favoriser une structure de traitement multipartite englobant un certain nombre de tiers fournisseurs de services au niveau des rôles relatifs au fonctionnement, à la technologie et au financement. Les forces qui sous-tendent ce changement et déjà présentes sur le marché comprennent ce qui suit :

- les pressions continues concernant la gestion des coûts;
- l'intérêt accru pour l'impartition aux fournisseurs de services afin d'améliorer la gestion des coûts de l'industrie des services hypothécaires en général et, en particulier, des ventes, de la technologie et du fonctionnement relatifs aux prêts hypothécaires;
- l'atténuation des lignes de démarcation entre les rôles des intervenants qui se solde par de la concurrence (p. ex. les avocats pourraient concurrencer en ligne les courtiers en prêts hypothécaires et les agences immobilières).

La capacité du commerce électronique d'encourager la collaboration entre des intervenants indépendants laisse entendre qu'il pourrait devenir économique pour l'industrie hypothécaire canadienne de se fier de plus en plus sur l'impartition à de multiples fournisseurs de services dans un nombre accru de fonctions reliées au processus hypothécaire. Le cas échéant, le marché canadien pourrait ressembler de plus en plus à l'industrie américaine où il existe un niveau de concurrence élevé entre les fournisseurs aux diverses étapes du processus hypothécaire.

Dans le milieu canadien actuel, les nouveaux venus sur le marché hypothécaire (c'est-à-dire les organismes spécialisés dans les prêts hypothécaires, les petites banques, etc.) sont nettement désavantagés sur le plan des profits par rapport aux institutions financières intégrées. Outre les stratégies d'établissement des prix, le manque de ressources d'impartition a aussi été étiqueté d'obstacle important au niveau d'entrée dans les entrevues. Le manque de composantes en traitement, en technologie et en financement offertes par des tiers signifie que les nouveaux venus seraient appelés à investir énormément dans l'élaboration de leurs propres processus hypothécaires, accaparant ainsi une partie des ressources technologiques, intellectuelles et financières déjà rares. De plus, les nouveaux venus de petite taille doivent continuer d'investir au rythme dicté par les nouvelles technologies et la concurrence. Ainsi, le milieu d'établissement des prix et le manque de possibilités d'impartition continueront de contribuer à la domination exercée sur le marché et les produits par les grands établissements prêteurs existants. Enfin, le rôle des banques à titre de principaux prêteurs intermédiaires auprès des autres organismes hypothécaires signifie aussi que les petits prêteurs seront toujours dans une position stratégique de vulnérabilité étant donné que leurs principaux concurrents seront aussi leurs bailleurs de fonds.

Il s'agit d'une différence importante comparativement au marché américain où les sociétés spécialisées dans les prêts hypothécaires ont été à l'avant-plan de l'innovation en matière de produits, de processus et d'établissement de prix. La recherche et les entrevues ont révélé que les innovations en matière de produit, d'établissement de prix et de technologie sont imputables aux prêteurs non bancaires aux É.-U. Des chefs de file de l'industrie aux É.-U. investissent des sommes importantes dans les technologies du commerce électronique, et ce, dans toutes leurs activités. De petites entreprises comme LendingTree et Quicken ont aussi influencé la ligne de pensée de l'industrie par leurs modèles de distribution et de marketing uniques. Au Canada, ce sont les grandes

banques qui ont été à la base de l'innovation dans le domaine de la production de prêts hypothécaires à l'aide du commerce électronique, mais cette innovation a été conservatrice, itérative et limitée. Ainsi, on prévoit que le commerce électronique aura plus d'effets sur le consommateur aux É.-U. qu'au Canada, car les forces du marché et la concurrence susciteront l'innovation sur le marché hypothécaire américain.

L'adoption d'un modèle hypothécaire multipartite pourrait éliminer plusieurs obstacles financiers qui se dressent présentement devant les entreprises spécialisées dans les prêts hypothécaires et qui souhaitent s'implanter sur le marché canadien. En particulier, le manque de fournisseurs de solutions imparties dans les services hypothécaires liés au fonctionnement, à la technologie et au soutien limite actuellement la capacité d'un nouveau prêteur ou d'un prêteur de l'étranger de s'implanter sur le marché hypothécaire canadien. De nombreux répondants trouvaient qu'il manquait de personnel spécialisé pour doter les nouvelles firmes et soutenir l'innovation; la réserve de talents de l'industrie est relativement petite et se concentre dans les grandes institutions financières existantes. Cependant, l'augmentation du nombre de fournisseurs de logiciels et de services de gestion dans le domaine du commerce électronique améliorera éventuellement l'accessibilité offerte aux nouveaux prêteurs hypothécaires du Canada et des É.-U.

Au Canada, le milieu de l'investissement dans la technologie du commerce électronique est freiné par la faiblesse des rendements. L'absence de rendement direct prévu de la part des montants investis dans le processus hypothécaire et les recettes de plus en plus stables laissent entendre que de plus en plus de pressions visant à réduire les coûts s'exerceront sur les gestionnaires hypothécaires canadiens. Comme il existe peu d'aspects additionnels où des économies peuvent être réalisées dans le milieu actuel, on cherchera probablement à réduire les dépenses reliées à la technologie. Par conséquent, des investissements ne seront effectués dans la technologie reliée aux prêts hypothécaires que si l'on peut faire la preuve d'un rendement à court terme important sous forme de réduction des coûts ou de production de recettes. Cette focalisation à court terme sur la gestion des coûts pourrait placer les prêteurs canadiens dans une situation difficile dans l'éventualité où un intervenant dynamique réussirait une percée dans le domaine des coûts de traitement. Toutefois, il s'agit d'un scénario peu probable au cours de la période de 2001 à 2006, à la lumière de l'état actuel du marché.

La plupart des répondants pensent que les technologies du commerce électronique pourraient réduire les coûts de traitement uniques et continus supportés par les prêteurs. Cependant, les vues variaient beaucoup quant au calendrier, à l'ampleur et à l'incidence des économies directement attribuables au commerce électronique, compte tenu des différences entre la structure des firmes et les stratégies en matière de technologie. Les choix effectués au niveau de l'infrastructure et de la technologie pourraient se traduire par des réductions allant jusqu'à un tiers des coûts uniques et un quart des coûts de fonctionnement annuels. Toutefois, ces estimations des réductions des coûts de traitement ne tiennent pas compte d'éléments liés à la mise en oeuvre du commerce électronique tels que les coûts des immobilisations dans les infrastructures et les coûts de formation. Ces coûts de mise en oeuvre varieront d'une firme à l'autre. Compte tenu de la concurrence dans le secteur des prêts hypothécaires au Canada, de nombreux répondants ont laissé entendre qu'une partie importante de ces économies serait refilée aux consommateurs, le cas échéant.

La rentabilité des prêteurs est directement reliée à la façon dont l'industrie canadienne traite les frais uniques et les frais de production des prêts hypothécaires. Tel que mentionné précédemment, l'internalisation des coûts uniques (c'est-à-dire la production, la clôture et le renouvellement) par les prêteurs canadiens est en grande partie responsable des contributions différentes des secteurs d'activité hypothécaire des établissements de prêt américains et canadiens et, par conséquent, des différences de prix supportées par les consommateurs. Les répondants prévoient que les prêteurs canadiens devront graduellement adopter des modèles de partage des coûts avec les consommateurs qui seront fondés sur les caractéristiques des produits, les choix de service et de canal, les critères de risque et les autres coûts associés à la production et à la clôture du prêt hypothécaire. Ainsi, l'imputation de frais directs aux consommateurs sera de plus en plus fréquente au moment de la production et de la clôture du prêt hypothécaire, selon les caractéristiques de produit et les canaux choisis par le demandeur. Par contre, plusieurs répondants ne partageaient cette opinion dans le contexte concurrentiel actuel, car ils n'entrevoyaient pas beaucoup de changement par rapport au statu quo.

À la lumière de la croissance relative de la production de prêts hypothécaires par les courtiers, certains répondants prévoyaient que des frais pour les services de courtage seraient probablement exigés au cours de la période de 2001 à 2006, sous réserve de la compétitivité globale du marché. Toutefois, on pense que le

paiement de frais de courtage fournira aux consommateurs une plus grande flexibilité de produit et de services, une diminution des coûts d'intérêt et un choix de fournisseurs élar Ainsi, les consommateurs canadiens paieraient moins pour certaines caractéristiques de produits hypothécaires et les services connexes dont ils ont besoin. Cependant, la mise en oeuvre de frais sur le marché de la consommation sera probablement freinée par la concurrence et les pressions des consommateurs — en particulier si les prêteurs exigent des frais sans offrir de réduction des taux hypothécaires.

Figure 3 : Effet des technologies du commerce électronique : Résumé des réductions des coûts de traitement potentielles d'ici 2006

Élément de la chaîne de value	Effet estimé sur les coûts
Coûts uniques	
Production	- 10 %
Conclusion et exécution	- 40 %
Coûts annuels	
Conclusion et exécution	- 15 %
Administration	- 40 %
Gestion des défauts	- 60 %
Conception de produit	- 10 %

Effet prévu sur les prêteurs hypothécaires canadiens :

- Les coûts uniques pourraient être réduits du tiers.
- Les coûts de fonctionnement pourraient être réduits du quart.
- Note : Ces données ne tiennent pas compte des coûts de mise en oeuvre du commerce électronique comme les coûts des immobilisations

Source : Organic, 2001

En bout de ligne, la mise en oeuvre des technologies du commerce électronique au Canada se justifiera surtout par des économies plutôt que par la production de recettes. Cette logique se fonde en partie sur le fait qu'il est plus facile de quantifier les économies que de prévoir avec précision les revenus différentiels pertinents au sein de la structure d'entreprise du prêteur. Les économies prévues se fondent sur l'importante structure de gestion des documents existante qu'il serait possible de numériser afin de faciliter la collaboration et la communication entre les banques et les intervenants tels que les avocats, les évaluateurs et les agents. Les cinq tendances clés en matière de technologie du commerce électronique que les prêteurs et les intervenants devront explorer entre 2001 et 2006 sont précisées dans le tableau 1.

Les fonctions de base accomplies dans la chaîne de valeur hypothécaire actuelle resteront les mêmes au cours de la période de 2001 à 2006; toutefois, les rôles joués par chaque intervenant devraient évoluer lentement, au fur et à mesure que les entreprises et les prêteurs modifieront leurs structures de coûts ou augmenteront leur valeur. Le commerce électronique modifiera le traitement des prêts hypothécaires au fur et à mesure que la technologie :

- normalisera les transferts de données électroniques entre les intervenants,
- éliminera les barrières latentes à la transparence de l'information sur le marché,
- automatisera les activités créatrices de valeur qui sont accomplies manuellement à l'heure actuelle.

Tous les intervenants devront examiner leurs produits et services de base et les protéger contre les nouveaux venus dans l'industrie, au fur et à mesure que les technologies du commerce électronique élimineront les obstacles à l'accession au marché. Ainsi, on s'attend à ce que les structures de pouvoir et les rapports entre les divers intervenants actuels soient de moins en moins centrés sur les banques et de plus en plus sur les consommateurs. Les emprunteurs hypothécaires canadiens devraient bénéficier de cette transition en termes de concurrence accrue, de coûts réduits et d'offre de produits plus flexibles.

Les gagnants seront probablement les fournisseurs dont les coûts nets sont bas ou dont la valeur est grande. Les pressions à la baisse exercées sur les coûts signifient que chaque fournisseur de la chaîne de valeur hypothécaire examinera la façon dont il peut ajouter de la valeur aux produits et services offerts tout en maintenant son flux de revenus. Selon les répondants, cette situation allait probablement modifier les rapports entre les fournisseurs et les intervenants étant donné que les entreprises chercheront à élargir la gamme des produits et services offerts afin de créer de la valeur pour leurs clients (voir le tableau 2). Comme les flux multipartites nécessitent la coordination d'un certain nombre de processus et de flux d'information, la création et le contrôle des activités clés pourrait avoir une valeur importante — c'est-à-dire les activités individuelles ou sur lesquelles les autres intervenants se fient. Par conséquent, on prévoit que les intervenants du processus hypothécaire (individuellement et par segment) se disputeront des positions aussi avantageuses dans la chaîne de valeur. De plus, les positions stratégiques actuelles dans le processus hypothécaire canadien (p. ex. les prêteurs, les avocats, etc.) sont exposées aux forces concurrentielles des intervenants périphériques (c'est-à-dire les courtiers, les assureurs de titres et les fabricants de logiciels) qui ont davantage la motivation et les moyens d'innover et de réduire les coûts nets des services.

Tableau 1 : Les technologies du commerce électronique et leurs effets sur le milieu hypothécaire canadien

	Utilisation de la technologie	Utilisation courante	Effets prévus de 2001 à 2006
Documents électroniques	• Convertir les formulaires imprimés en données électroniques.	• Les prêteurs canadiens utilisent passablement de données électroniques pour le traitement des prêts hypothécaires mais le papier est toujours employé pour communiquer avec les intervenants qui ne sont pas des prêteurs.	• Les prêteurs canadiens focaliseront sur les technologies de marque déposée pour améliorer leur interface avec les consommateurs et les intervenants (p. ex. les avocats).
Vente personnalisée	• Améliorer la fonctionnalité des ventes en ligne par la modélisation prédictive et les suggestions proactives.	• Plusieurs prêteurs explorent la façon d'utiliser ces technologies mais, généralement, les applications sont toujours en développement. • La question de la confidentialité et l'inconfort des consommateurs continuent de limiter l'utilisation de cette technologie.	• Les prêteurs investiront graduellement dans l'élaboration de bases de données et de points d'intégration avec des centres téléphoniques et des succursales pour le suivi des activités en ligne au moyen d'un appel d'un représentant hypothécaire.
Technologies de gestion du risque et d'établissement des prix	• Accroître la capacité de quantifier les risques et de réduire ceux qui sont associés à la gestion du défaut et du financement relatifs aux comptes.	• Les technologies du risque se sont fortement implantées dans les composantes individuelles de la chaîne de valeur mais les processus ne sont pas intégrés. • Les prêteurs transfèrent activement les technologies du risque sur des plateformes du commerce électronique. • Les données et les mécanismes de cotation du bureau de crédit sont incohérents et opaques.	• L'évaluation du risque se prolongera tout au long de la chaîne de valeur afin de donner aux prêteurs des données sur le risque en temps réel. • Les données sur le risque seront partagées avec les intervenants faisant partie du processus hypothécaire du prêteur. • Les données sur le risque et la cotation seront normalisées au sein de l'industrie.
Technologies de courtage hypothécaire	• Améliorer la capacité du courtier de vendre des produits hypothécaires par l'entremise d'outils de gestion des ventes lui permettant d'accéder à l'information sur les produits hypothécaires et de la comparer.	• Les prêteurs canadiens investissent massivement dans l'élaboration d'outils qui permettent aux courtiers de faire de la vente. Les courtiers participent généralement aux décisions des prêteurs et aux choix de logiciels.	• Des frictions se produiront entre les prêteurs et les courtiers relativement aux capacités et aux fonctions des logiciels — les prêteurs chercheront à restreindre les courtiers et les courtiers chercheront à étendre leurs activités au sein de la chaîne de valeur (c.-à-d. le financement ou l'administration).
Fournisseurs de services logiciels et impartition	• Solutions axées sur des logiciels ou des méthodes d'exploitation accessibles sur Internet.	• Généralement, les prêteurs canadiens font peu d'impartition. Les arrangements actuels sont surtout faits « à l'aveugle » (c'est-à-dire que la collaboration entre les intervenants est minimisée).	• La communauté des prêteurs du Canada cherche de plus en plus à accroître l'offre par des tiers de logiciels et de systèmes de gestion de marque déposée.

Les intervenants qui tardent à adopter les technologies et les normes clés, ceux qui n'ajoutent pas de valeur au fait qu'ils soient des courtiers en information et les contributeurs aux coûts élevés seront probablement perdants. On s'attend déjà à ce que l'industrie hypothécaire canadienne impartisse les activités de clôture et d'administration à des tiers spécialisés. De même, les intervenants tels que les avocats pourraient ressentir des pressions concurrentielles de plus en plus grandes de la part des firmes de titres et de logiciels, quoiqu'il soit aussi possible que ces intervenants accomplissent de plus en plus de fonctions de courtage hypothécaire et de vente immobilière.

Le commerce électronique pourrait faciliter une évolution du marché hypothécaire canadien vers le modèle multipartite américain. Aux É.-U., les canalisateurs du marché secondaire (voir la figure 4) sont des organismes comme Fannie Mae, Freddie Mac et Ginnie Mae (souvent appelés « entreprises gérées par les pouvoirs publics ») qui agissent comme intermédiaires entre le marché secondaire des investisseurs et le marché primaire de production de prêts hypothécaires. En achetant des créances hypothécaires au moment de la production et en transformant celles-ci en titres de placement liquides (des titres hypothécaires ou TH), le canalisateur attire les capitaux des investisseurs institutionnels et les dirige vers le marché hypothécaire. La transaction de ces titres sur les marchés financiers aide à stabiliser le marché secondaire des placements. Chaque canalisateur secondaire utilise le commerce électronique pour évaluer électroniquement le prêt hypothécaire et confirmer qu'il satisfait à ses critères en plus de confirmer qu'il achètera la créance au moment de sa production par l'initiateur (une banque, un courtier hypothécaire ou un prêteur en ligne).

Au Canada, il n'existe pas de canalisateur secondaire qui achète directement les créances hypothécaires au moment de leur émission, agissant comme organisme de financement intermédiaire pour les initiateurs ne

Tableau 2 : Résumé : Intervenants du marché hypothécaire canadien — Gagnants et perdants, 2001-2006

Segment de la chaîne de valeur	Tendances	Gagnants	Perdants
Production	• Adoption par les consommateurs des canaux informatisés • Faible intérêt pour les produits et services offerts sur Internet seulement. • Accroissement de la part de marché des courtiers	• Courtiers • Intervenants sur les créneaux hypothécaires • Agents immobiliers • Avocats • Prêteurs spécialisés à faible coût	• Établissements financiers ayant des canaux de détail à coûts élevés • Prêteurs sur Internet
Clôture et exécution	• Automatisation des processus de clôture	• Fournisseurs spécialisés • Milieux d'exploitation offrant des économies d'échelle • Fournisseurs de registre et assureurs de titres électroniques	• Évaluateurs immobiliers • Avocats
Financement et investissement	• Élargissement du rôle des marchés secondaires • Automatisation accrue des processus de gestion du risque et du partage d'information	• Prêteurs à faible coût • Courtiers • Fonds de placement • Prêteurs qui accordent des prêts de qualité inférieure	• Fournisseurs à coûts élevés
Administration	• Impartition de l'administration à des fournisseurs spécialisés	• Fournisseurs aux coûts les plus bas • Fabricants de logiciels • Consultants	• Fournisseurs à coûts élevés • Intervenants qui tardent à adopter les technologies de contrôle du risque
Gestion des défauts	• Introduction de technologie de détermination du risque • Systèmes de gestion automatisée des défauts	• Fournisseurs d'économies d'échelle • Spécialistes des saisies	• Avocats (dont le rôle est réduit par les systèmes automatisés)
Conception de produit	• Impartition des systèmes relatifs aux produits • Introduction de produits technologiques prêts à assembler	• Fournisseurs de services logiciels • Consultants • Spécialistes en logiciels	• Services des TI internes

possédant pas leur propre source de fonds hypothécaires. Les institutions financières importantes émettent des TH afin de titriser leurs créances hypothécaires. (La SCHL joue le rôle de garant auprès des banques qui émettent des TH et pour la Fiducie du Canada pour l'habitation qui achète des TH et émet des obligations hypothécaires (appelées Obligations hypothécaires du Canada ou « OHC »).

Par conséquent, il existe des différences importantes entre les modèles hypothécaires américains et canadiens. Par exemple, les initiateurs américains à la recherche de fonds pour la production de prêts peuvent choisir entre des canalisateurs du marché secondaire et d'autres vendeurs intermédiaires. Au Canada, les initiateurs comme les courtiers n'ont pas directement accès aux capitaux du marché secondaire et sont donc obligés de produire le prêt par l'entremise d'un prêteur existant (et d'un concurrent probable).

Dans la mesure où le commerce électronique facilitera la dissociation des processus de l'industrie hypothécaire au Canada et l'accès au marché hypothécaire du pays, les marchés secondaires pourraient devenir des mécanismes de financement primaires de la production de prêts hypothécaires plus importants qui répondraient à la demande accrue de fonds de la part des courtiers, des petites banques et des nouveaux venus à la recherche d'une source de fonds hypothécaires différente des grands établissements de prêts qu'ils concurrencent.

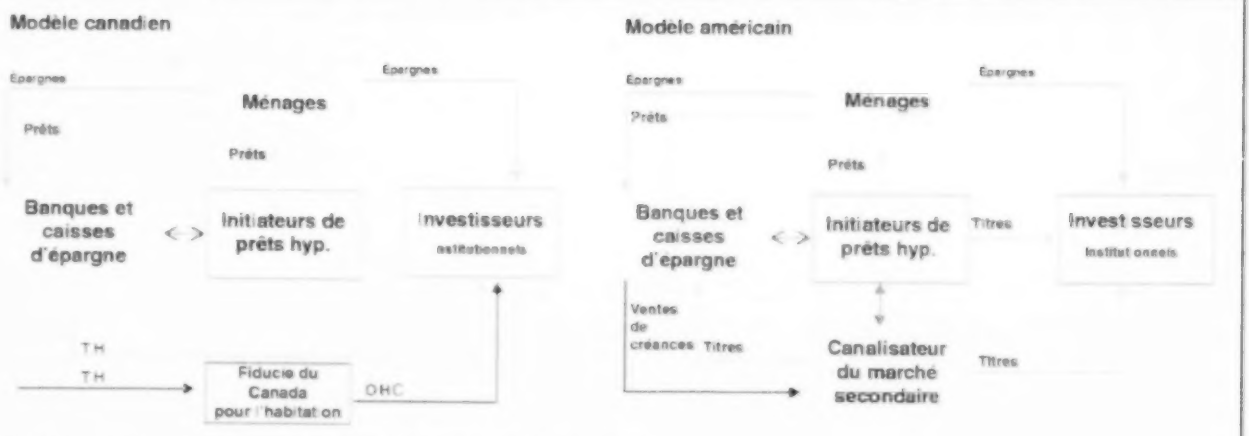
Les effets du commerce électronique sur l'accessibilité au financement à l'habitation devraient être positifs. Outre son potentiel de réduction des coûts, le commerce électronique devrait permettre aux prêteurs d'améliorer efficacement les choix hypothécaires ou les caractéristiques offerts aux consommateurs. Les établissements de prêt canadiens fournissent déjà aux consommateurs un accès très grand au financement hypothécaire.

Conclusion

Les effets immédiats du commerce électronique seront faibles et progressifs au début, mais cumulatifs. Comme on pouvait s'y attendre, on mentionne dans le rapport que l'évolution découlant des technologies du commerce électronique se poursuivra au-delà de 2006. L'industrie hypothécaire canadienne a connu une évolution importante au cours des 25 dernières années. L'évolution de la démographie des consommateurs et leur mobilité accrue de même que la transformation structurelle exercent toutes des pressions sur l'industrie hypothécaire canadienne. Ces tendances auront des effets nets beaucoup plus élevés sur l'industrie hypothécaire canadienne que les technologies du commerce électronique à elles seules.

Néanmoins, le commerce électronique devrait améliorer les communications commerciales et les flux, alimentant ainsi les tendances déjà présentes dans le secteur des services financiers. Les technologies du commerce électronique ont le potentiel à long terme de faciliter l'évolution de l'industrie hypothécaire canadienne pour la faire passer d'entreprises de grande taille structurées verticalement à la structure multipartite de l'industrie hypothécaire américaine, laquelle dépend d'un certain nombre de fonctions, de technologies et de bailleurs de fonds de l'extérieur.

Figure 4 : Modèles de financement des marchés hypothécaires américains et canadiens



Source : Union internationale des sociétés d'épargne et de prêts immobiliers, Organic 2001

L'élaboration d'une communauté de fournisseurs externes importante au Canada pourrait réduire substantiellement les obstacles financiers à l'accès au marché hypothécaire canadien et accroître la concurrence à tous les niveaux, ce qui avantagerait les consommateurs sur le plan des choix et de l'abordabilité. Bien qu'il soit possible que ces changements commencent à se produire sur le marché au cours de la période de focalisation du présent rapport, soit de 2001 à 2006, les effets les plus importants se concrétiseront après 2006, le cas échéant.

Directeur de projet : Ian Melzer, Division des politiques et de la recherche

Rapport de recherche : *Effets évolutifs du commerce électronique sur l'abordabilité et l'accessibilité du financement à l'habitation au Canada*

Consultant de recherche : Scott Wilkinson, Organic Interactive

Recherche sur le logement à la SCHL

Aux termes de la partie IX de la *Loi nationale sur l'habitation*, le gouvernement du Canada verse des fonds à la SCHL afin de lui permettre de faire de la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et d'en publier et d'en diffuser les résultats.

Le présent feuillet documentaire fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée du programme de recherche de la SCHL.

Pour consulter d'autres feuillets *Le Point en recherche* et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web à

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : 1 800 668-2642
Télécopieur : 1 800 245-9274

NOTRE ADRESSE SUR LE WEB : www.schl.ca

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La SCHL se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

61170